



INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO 2018

ENCUESTA SATISFACCIÓN A PARTES INTERESADAS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS CDMB

TABULACIÓN Y ANÁLISIS

ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL CDMB

Carrera 23 # 37-63 Bucaramanga – Colombia
PBX +57 (7) 6346100 Línea de Atención al Ciudadano 6346124 / 6346100 Ext. 1101
Línea Gratuita Nacional 018000917300
Email: info@cdmb.gov.co
www.cdmb.gov.co



INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al informe de la Encuesta de Satisfacción a Partes Interesadas sobre los Trámites y Servicios con código interno: A-PI-FO13 versión 3 del mes de **FEBRERO** del 2018 de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB. Esta encuesta se basó en la aplicación de un cuestionario, que permite medir el grado de satisfacción de las partes interesadas que visitan la sede administrativa de la Entidad, con el fin de solicitar, tramitar o recibir información de un servicio ofrecido.

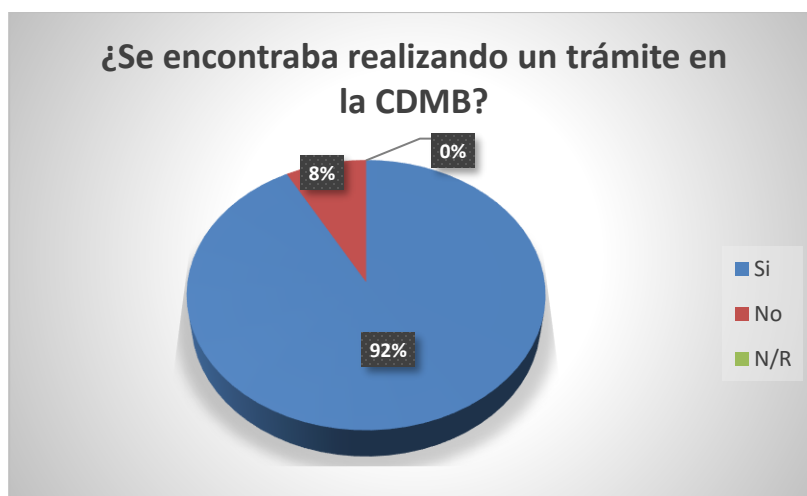
ENCUESTAS APLICADAS

Encuestas Por Realizar	Encuestas Realizadas	Efectividad
120	108	90%

RESULTADOS:

Pregunta:

¿Se encontraba realizando un trámite en la CAR CDMB?	SI	NO	N/R	Total
	92%	8%	0%	100%

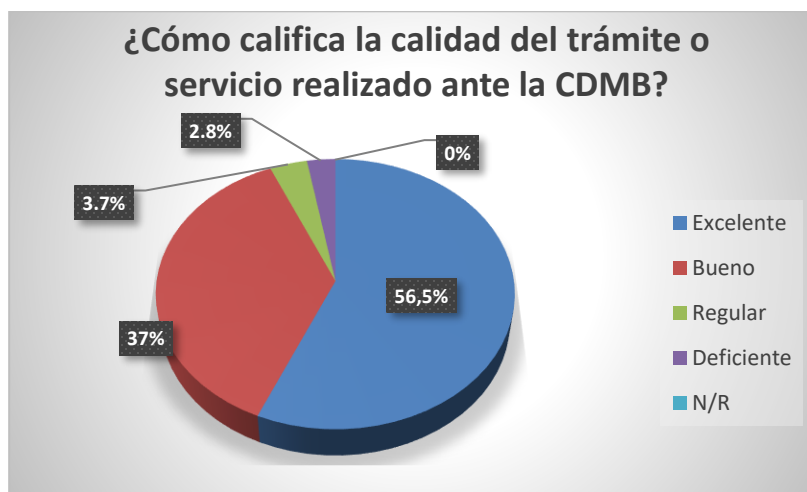


- El **92%** de las personas encuestadas manifestó estar realizando un trámite en la Entidad, solo el **8%** expresó lo contrario.

Ítem de Evaluación Número 1:

Pregunta:

¿Cómo califica la calidad del trámite o servicio realizado ante la CDMB?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	56,5 %	37,0%	3,7 %	2,8 %	0%	100%

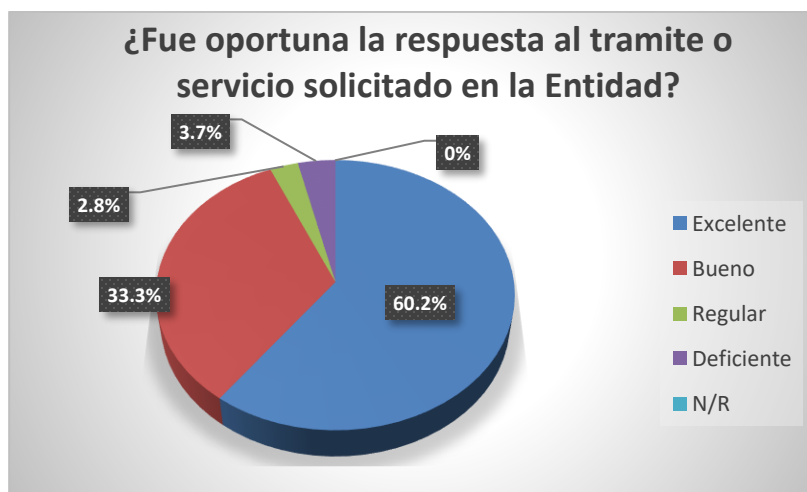


- En la gráfica se puede evidenciar que, en las encuestas correspondientes al mes de febrero de 2018, aplicadas a partes interesadas que ingresan a la Entidad, califican la calidad del trámite o servicio realizado ante la CDMB de la siguiente forma: Un **56,5%** como **EXCELENTE** y un **37,0%** como **BUENO**; sumando dichos porcentajes se genera una puntuación del **93.5%**, determinando que el mayor porcentaje de las partes interesadas encuestadas están satisfechas con la calidad del trámite solicitado ante la CAR CDMB. Sin embargo, se aprecia que un **3,7%** de los encuestados manifestaron la aplicación de la encuesta que la calidad en la prestación del trámite o servicio realizado se efectuaba de manera **REGULAR**, el **2,8%** como **DEFICIENTE** y el **0% NO RESPONDE**.

Ítem de Evaluación Número 2:

Pregunta:

¿Fue oportuna la respuesta al trámite o servicio solicitado en la Entidad?	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	N/R	Total
	60,2 %	33,3 %	2,8%	3,7 %	0 %	100%

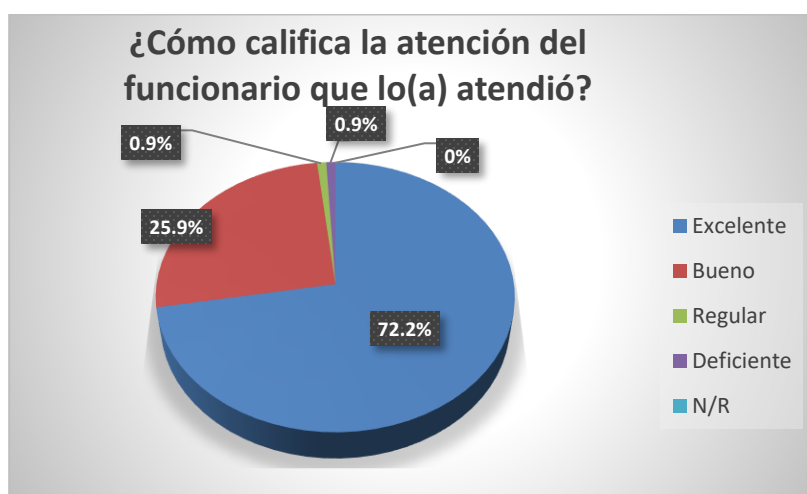


- Considerando el gráfico anterior, se evidencia que en las encuestas aplicadas a partes interesadas en la pregunta: ¿Fue oportuna la respuesta al trámite o servicio solicitado en la Entidad? el **60,2%** la calificó como **EXCELENTE** y un **33,3%** como **BUENO**. Al sumar estos dos porcentajes se genera un resultado de **93,5%** lo cual determina que la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga es oportuna en dar la respuesta al trámite o servicio solicitado. Sin embargo, se requieren aplicación de acciones de mejora, enmarcadas en política de calidad, en las cuales se logre minimizar la puntuación expresada en **REGULAR** con el **2,8%**, **DEFICIENTE** **3,7%** y **NO RESPONDE** con el **0%**. Lo cual corresponde a un margen de **6,5%**.

Ítem de Evaluación Número 3:

Pregunta:

¿Cómo califica la atención del funcionario que lo(a) atendió?	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	N/R	Total
	72,2%	25,9%	0,9 %	0,9 %	0 %	100%

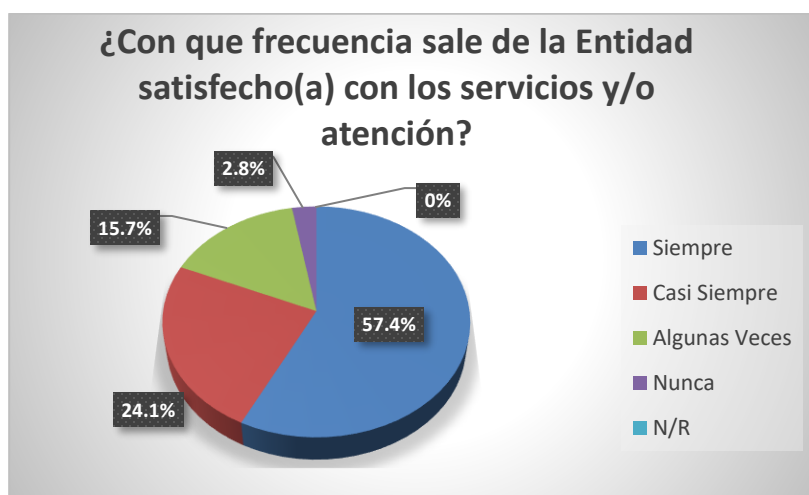


- El presente ítem califica la atención del funcionario (a) de la CDMB brindada a la parte interesada que acude a la entidad, se evidencia que: El **72.2%** califica dicha preguntacomo **EXCELENTE**y un **25,9%** como **BUENO**. Al sumar dichos porcentajes nos da un total de **98,1%**, lo cual demuestra la existencia del compromiso de los funcionarios de la entidad, para atender los trámites, servicios o información solicitada por las partes Interesadas. Es de resaltar que las partes interesadas son quienes permiten promover la imagen institucional y demostrar que la calidad humana y de servicio, debe primar en todo el proceso de atención al ciudadano. Por otra parte, los porcentajes arrojados del **0.9%** correspondiente a la calificación **REGULAR**, el **0.9%** a calificación **DEFICIENTE** y el **0%** de calificación **NO RESPONDE**. Suman una puntuación negativa del **1.8%**. Es importante efectuar capacitaciones y acciones que conlleven a mejorar la atención en los trámites, servicios y solicitudes de información ofertados por la entidad, esto con el fin de lograr minimizar dicha puntuación.

Ítem de Evaluación Número 4:

Pregunta:

¿Con que frecuencia sale de la Entidad satisfecho(a) con los servicios y/o atención?	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Nunca	N/R	Total
	57,4%	24,1%	15,7 %	2,8 %	0 %	100%



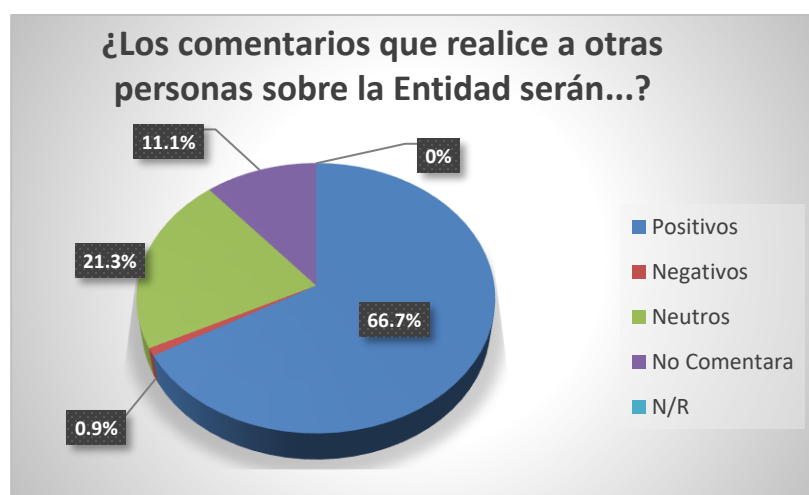
- En la pregunta aplicada, ¿Con que frecuencia sale de la Entidad satisfecho (a) con los servicios y/o Atención?, de las partes interesadas encuestadas calificaron que: El **57,4% SIEMPRE** sale de la entidad satisfecho con los servicios y/o atención, el **24,1% CASI SIEMPRE**, un **15,7% ALGUNAS VECES**, un **2,8% NUNCA** sale de la entidad satisfecho y un **0% NO RESPONDE**. Lo datos anteriores confirman que la atención que se brinda, cuando se requiere un trámite, un servicio o se solicita información, se realiza de manera cordial y amable en la entidad; siempre pensando en la parte interesada y atendiendo sus necesidades y expectativas, a fin de fortalecer la imagen y posicionamiento de la Entidad.

Con relación al margen de calificación de **18,5%** correspondiente a la suma de las respuestas **ALGUNAS VECES**, **NUNCA** y **NO RESPONDE**; se hace necesario reforzar y recordar en los Comités Primarios de cada Subdirección, la importancia de la receptividad, cordialidad, amabilidad y respuesta, al momento de atender a las partes interesadas que acuden a la Entidad con el fin de solicitar algún trámite, servicio o información.

Ítem de Evaluación Número 5:

Pregunta:

¿Los comentarios que realice a otras personas sobre la Entidad serán positivos, negativos, neutros, no comentaré o no responde?	Positivos	Negativos	Neutros	No Comentaré	N/R	Total
	66,7%	0,9%	21,3 %	11,1 %	0 %	100%

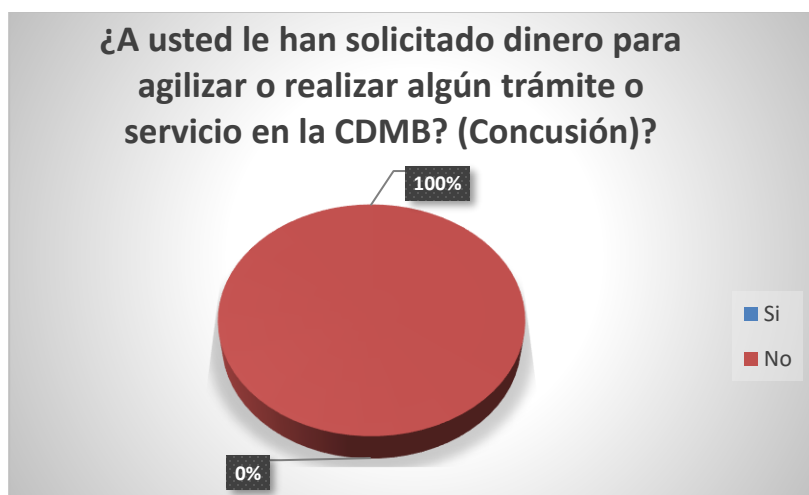


- El mayor porcentaje de las partes interesadas manifiesta que realizaron comentarios **POSITIVOS** a otras personas (círculos sociales o laborales) sobre la Entidad las calificaciones fueron: En los comentarios **POSITIVOS** se evidencia un porcentaje del **66,7%**, **0.9%** de las partes interesadas encuestadas señalaron que realizaron comentarios **NEGATIVOS**, un **21.3%** manifiesta que realizaron comentarios **NEUTROS**, y un **11,1%** de encuestados señalaron que **NO COMENTARON** sobre la experiencia en la Entidad. Estas tres últimas calificaciones establecen la posibilidad de mejora para el presente ítem, la cual reúne un **33,3%** de la totalidad de respuestas.

Ítem de Evaluación Implementado dentro de la estrategia Anticorrupción de la CAR CDMB:

Pregunta:

¿A usted le han solicitado dinero para agilizar o realizar algún trámite o servicio en la CDMB? (Concusión)	Si	No	Total
	0%	100 %	100%



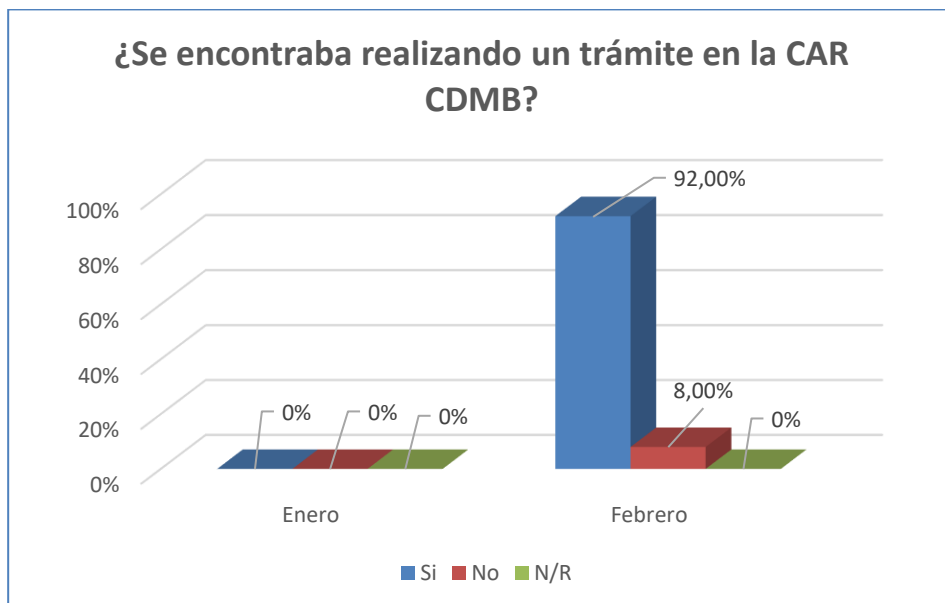
- La gráfica señala que el **0%** de las partes interesadas encuestas en el mes de febrero de 2018, representa la ocurrencia de casos de concusión.

COMPARATIVO RESULTADOS MESES ENERO Y FEBRERO DE 2018

Para el mes de febrero de 2018, se evidenció variación en el promedio de las encuestas aplicadas a partes interesadas, que pudieron realizar trámites, servicios y solicitud de información ante la CAR CDMB. manteniéndose en el **90%** de efectividad (*Encuestas por realizar: 120, Encuestas realizadas: 108*). Respecto al mes de enero, en la Entidad se brindó atención a las partes interesadas en los trámites, servicios e información ofertados, sin embargo; no se evidencian resultados en la gráfica, considerando que no se contaba con personal contratista en el mes de enero que aplicara las respectivas encuestas.

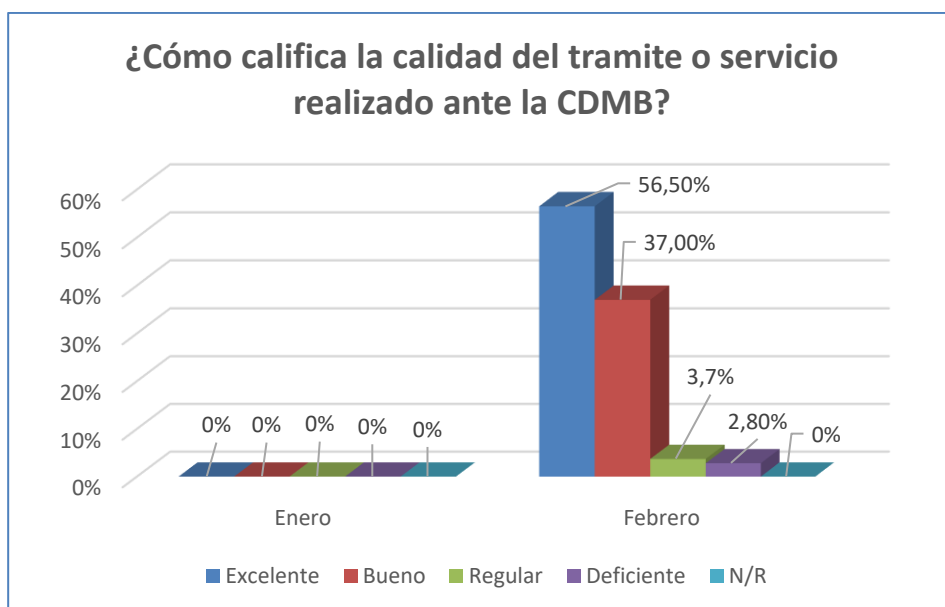
Es importante tener presente que la CAR CDMB como autoridad ambiental, actúa dentro de lo estipulado en la ley colombiana dando cumplimiento al debido proceso para todo trámite o servicio que se realice.

Pregunta:



Ítem de Evaluación Número 1:

Pregunta:



En el presente ítem se observa que durante el mes de febrero se presentó un balance eficiente en cuanto a la calidad del trámite, servicio e información solicitada por las partes interesadas; toda vez que la Entidad disponía de personal contratista para aplicación de las encuestas de satisfacción.

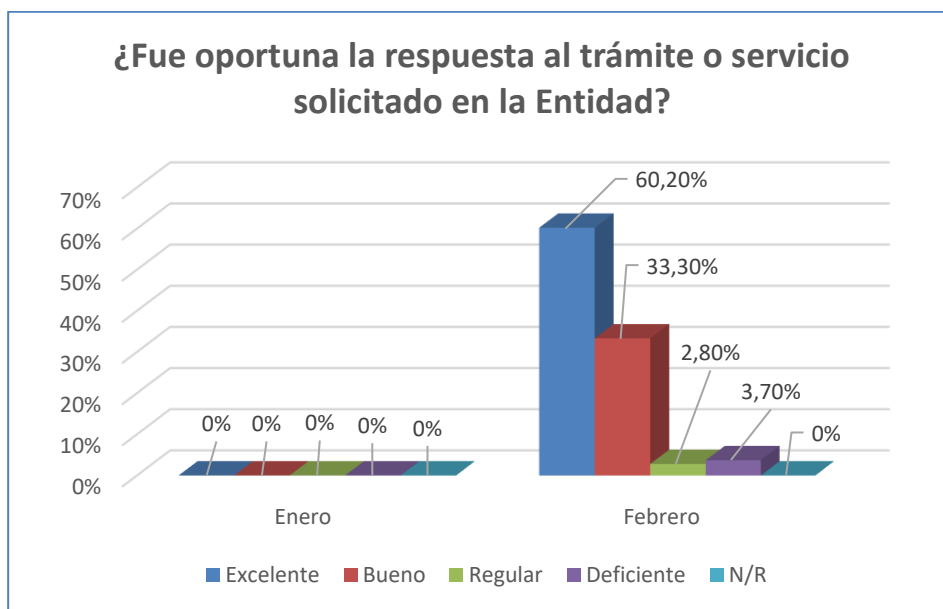
Se evidencia en la gráfica que el **56.5%** de las partes interesadas encuestadas califica de **EXCELENTE** la calidad del trámite o el servicio, y un **37%** la califica como **BUENO**. La sumatoria de estos dos rangos corresponde a un **93,5%** la cual es una calificación **POSITIVA** referente a la calidad del trámite realizado por las distintas partes interesadas encuestadas en la CAR CDMB, frente al **0%** registrado en el mes de enero de 2018. No hay evidente la posibilidad de mejora, toda vez que dichas encuestas de satisfacción se empezaron a realizar a partir del mes de febrero, por las razones anteriormente expuestas.

La grafica evidencia un porcentaje de posible crecimiento, toda vez que un **6,5%** de las partes interesadas encuestadas calificaron de manera **NEGATIVA**. Dicha calificación es

producto de la suma de las respuestas: **REGULAR** la cual tiene **3,7%**, **DEFICIENTE** con el **2,8%** y **NO RESPONDE** con un **0%**.

Ítem de Evaluación Número 2:

Pregunta:

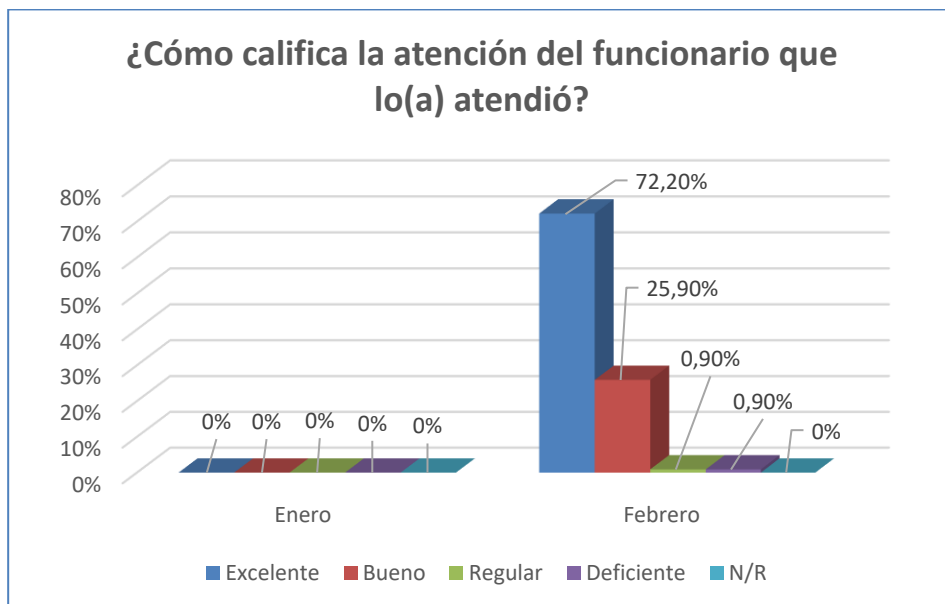


Considerando la calificación de la oportunidad de la respuesta al trámite o servicio solicitado, se evidenció calificación de las partes interesadas encuestadas, realizadas en el mes de febrero, de la siguiente forma: **EXCELENTE 60,2%** y **BUENO 33,3%**, logrando así un rango de calificación de respuesta **POSITIVA** del **93,5%**, referente a la calidad del trámite, servicio o información solicitada en la CAR CDMB, frente al **0%** registrado en el mes de enero. No hay posibilidad de evidenciar mejora, toda vez que dichas encuestas se empezaron a realizar a partir del mes de febrero, por las razones anteriormente expuestas.

La grafica evidencia un porcentaje de posible crecimiento, toda vez que un **6,5%** de las partes interesadas encuestadas calificaron de manera **NEGATIVA**. Dicha calificación es producto de la suma de las respuestas: **REGULAR** la cual tiene **2,8%**, **DEFICIENTE** con el **3,7%** y **NO RESPONDE** con un **0%**.

Ítem de Evaluación Número 3:

Pregunta:

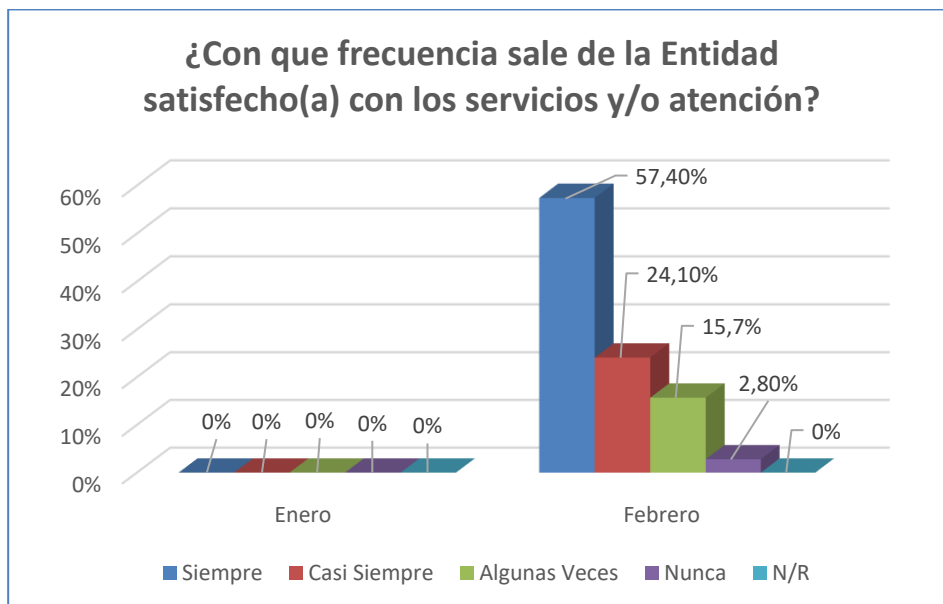


Considerando la calificación **POSITIVA** en lo referente a la atención del funcionario(a), que para el presente mes de febrero puntuó en **98,1%**, producto de la suma de las calificaciones dadas por la encuesta aplicada en la CAR CDMB a partes interesadas, entre **Excelente 72,2%** y **Bueno 25,9%**, frente al **0%** registrado en el mes de enero. No hay posibilidad de evidenciar mejora, toda vez que dichas encuestas se empezaron a realizar a partir del mes de febrero, por las razones anteriormente expuestas.

La gráfica evidencia un porcentaje de posible crecimiento, toda vez que un **1,8%** de las partes interesadas encuestadas calificaron de manera **NEGATIVA**. Dicha calificación es producto de la suma de las respuestas: **REGULAR** la cual tiene **0,9%**, **DEFICIENTE** con el **0,90%** y **NO RESPONDE** con un **0%**.

Ítem de Evaluación Número 4:

Pregunta:

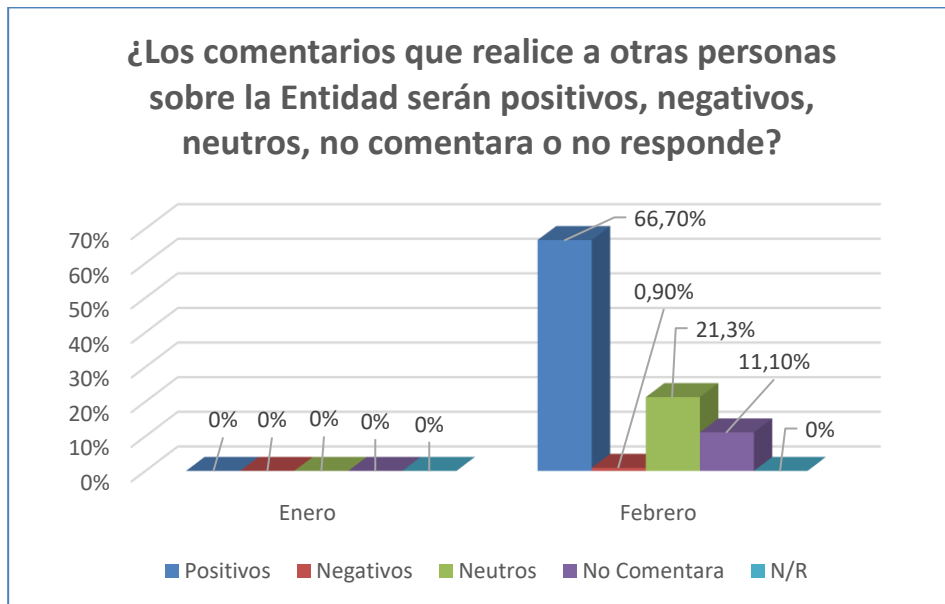


Considerando la calificación de la frecuencia con la que la parte interesada sale de la entidad satisfecho(a) con los servicios y/o atención, se evidenció en el mes de febrero, de la siguiente forma: **SIEMPRE 57,4%** y **CASI SIEMPRE 24,1%**, logrando así un rango de calificación de respuesta **POSITIVA** del **81,5%**, referente a la calidad del trámite, servicio o información solicitada en la CAR CDMB, frente al **0%** registrado en el mes de enero. No hay posibilidad de evidenciar mejora, toda vez que dichas encuestas se empezaron a realizar a partir del mes de febrero, por las razones anteriormente expuestas.

Como dato positivo, se observan los siguientes rangos de respuesta, a la pregunta realizada en la encuesta a partes interesadas, de la siguiente forma: **ALGUNAS VECES** la cual tiene **15,7%**, **NUNCA** con el **2,80%** y **NO RESPONDE** con un **0%**.

Ítem de Evaluación Número 5:

Pregunta:



Referente a la calificación sobre los comentarios que la parte interesada realice a otras personas sobre la entidad se evidencia que: Los comentarios **POSITIVOS** para el presente mes de febrero son del **66,7%**, los **NEUTROS** del **21,3%**, El **11,1%** de las partes interesadas encuestadas **NO COMENTARÁ**. Los comentarios **NEGATIVOS** corresponden al **0,90%** de los encuestados, y como dato final la calificación **NO RESPONDE** puntuó en **0%**.



CONCLUSIÓN

Como se puede evidenciar en los cuadros comparativos, del ítem de evaluación número 3, La satisfacción en las partes interesadas que acuden a la Entidad es menor en lo que al ítem de evaluación número 4; se continúa presentando una diferencia en lo referente a la satisfacción de la parte interesada, esto producto de la respuesta de las solicitudes tramitadas ante la CAR CDMB. Lo anterior se puede evidenciar en el mes de febrero, toda vez que en el mes de enero no se contaba con personal contratista en el mes de enero que aplicara las respectivas encuestas.

En los ítems de evaluación número 3, número 4 y número 5 se evidencia un porcentaje de satisfacción del: 98,1%, 81,5% y 67,6% respectivamente. En los ítems de evaluación número 1 y número 2 se evidencia un porcentaje de satisfacción del: 93,5%.

Una situación particular se evidencia en la aplicación de las encuestas a partes interesadas, esto respecto a la ausencia de comentarios positivos, en cambio se encuentran algunos que invitan a mejorar, a la perspectiva del usuario como:

- *“Que los tramites sean mas rápidos para mejorar la calidad del servicio.”*
- *“Tener personal capacitado para la tala de árbol.”*
- *“Que se pueda consultar los expedientes por medio de la página.”*

En relación con los comentarios por mejorar expresado por algunas de las partes interesadas encuestadas, se recomienda la toma de las acciones necesarias con el fin de evitar la continuidad de estos, y así contribuir al mejoramiento del buen nombre de la Entidad.

Se presenta la necesidad de mantener, un seguimiento y evaluación por parte de las dependencias competentes, a la implementación de las acciones necesarias enmarcadas bajo la política de Calidad y Mejoramiento Continuo, así como de la divulgación interna de las mismas, de los procedimientos estipulados por cada una de los procesos y subprocesos, por parte de las distintas Subdirecciones y Oficinas. Lo anterior en aras de contar con personal debidamente capacitado, que pueda sortear los retos diarios que trae el brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, procurando



aumentar el nivel de satisfacción, en lo relacionado a las respuestas dadas por la Entidad a las solicitudes de las partes interesadas.

En lo referente a los resultados del plan anticorrupción, se evidencia la efectividad con el 0% de casos por Concusión. Logrando así un seguimiento al proceso de Relación con las Partes Interesadas, con el fin de propender un alto grado de satisfacción a las personas que de una u otra manera son impactadas con el actuar de la CAR CDMB.

Vo. Bo: **Sandra Lucia Pachón Moncada**
Jefe de Oficina Gestión Social y Ambiental - GESA

Elaboró: **Diego Armando Lozada Trujillo**
Contratista, Oficina de Atención al Ciudadano – GESA